

KARELIA-AMMATTIKORKEAKOULU
Matkailun koulutusohjelma

Viivi Lihavainen

VENÄJÄ HARJOITTELIJAN NÄKÖKULMASTA
Harjoittelu Petroskoissa, Karjalan tasavallassa

Opinnäytetyö
Joulukuu 2015



OPINNÄYTETYÖ
Joulukuu 2015
Matkailun koulutusohjelma
Sirkkalantie 12
80100 JOENSUU
FINLAND

Tekijä
Viivi Lihavainen

Nimeke
Venäjä harjoittelijan näkökulmasta
Harjoittelu Petroskoissa, Karjalan tasavallassa
Toimeksiantaja
From Borders to Shared Space (BOSS) - hanke

Tiivistelmä

Kirjoittaja oli suorittamassa opintoihin kuuluvaa syventävää harjoittelua Petroskoissa, Karjalan tasavallassa helmi-maaliskuussa 2015. Harjoittelu vieraassa maassa oli yhtä suurta seikkailua, uuden oppimista ja tutustumista venäläiseen työkuulttuuriin. Monelle suomalaiselle venäjän kieli ja kulttuuri ovat edelleen kovin vieraita, mutta nykypäivänä liiketoiminnan kannalta erityisen tärkeitä hallita.

Idea opinnäytetyöhön syntyi tekijän oman Venäjän harjoittelun pohjalta ja raportissa on kerrottu näistä kokemuksista. Opinnäytetyön toimeksiantajana on From Borders to Shared Space (BOSS) - hanke.

Opinnäytetyö esittelee kirjoittajan Venäjän harjoittelun aikana tekemien havaintojen ja omien kokemusten pohjalta Venäjän työkuulttuuria, Suomen ja Venäjän kulttuurieroja sekä venäläistä asiakkaana ja palveluiden käyttäjänä.

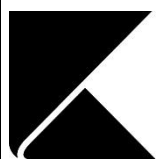
Olen kerännyt opinnäytetyöhöni myös hyödyllistä työelämän sanastoa ja käytännön neuvoja erityisesti niille, jotka ovat lähdössä Venäjälle harjoitteluun tai töihin. Työ sopii hyvin käytännön oppaaksi niille, jotka haluavat kartuttaa tietoa erityisesti venäläisestä kulttuurista. Opinnäytetyön tavoitteena on myös saada opiskelijat innostumaan Venäjästä ja lisäämään sinne suuntautuvaa harjoittelua.

Kieli
Suomi

Sivuja 22

Liitteet 2

Asiasanat
työkuulttuuri, aikakäsitys, asiakas



Karelia
UNIVERSITY OF APPLIED SCIENCES

THESIS
December 2015
Degree Programme in Tourism
Sirkkalantie 12
80100 JOENSUU
FINLAND

Author
Viivi Lihavainen

Title
Russia from a Trainee's Perspective, Practical training in Petrozavodsk, in the Republic of Karelia
Commissioned by
From Borders to Shared Space (BOSS) - project

Abstract

The author of this thesis was doing advanced practical training in Petrozavodsk, in the Republic of Karelia in the spring of 2015. The practical training in a foreign country was a great adventure, learning new things and getting to know Russian business culture.

For many Finnish people, Russian language and culture are still very unfamiliar, but nowadays, when doing business, it is essential to know both the language and the culture. The idea for the thesis became from the author's practical training of Russia and this report tells about these experiences. The client of this thesis was From Borders to Shared Space (BOSS) – project.

The thesis presents observations and experiences about the cultural differences between Finland and Russia during the author's Russian practical training and the Russian people as customers and users of services.

Useful vocabulary and practical tips were gathered during the author's practical training, especially for those that are going to Russia for internship or to work. The thesis is a suitable guide for those, who want to get information, especially about the Russian culture. The purpose of the thesis was to increase the student's knowledge about Russia and improve the practical training process.

Language
Finnish

Pages 22
Appendices 2

Keywords
business culture, concept of time, customer

Sisältö

1	Johdanto	5
2	Taustaa	6
2.1	Karjalan tasavalta ja Petroskoi	6
2.2	Omat odotukset ja kokemukset Venäjästä	7
2.3	Harjoittelijana Petroskoissa	8
3	Venäläinen asiakas	10
3.1	Venäläinen asiakkaana ja palveluiden käyttäjänä	10
3.2	Suomeen saapuvat venäläiset matkailijat	11
4	Työkulttuuri.....	12
5	Kulttuurierot.....	14
5.1	Venäläinen kulttuuri.....	14
5.2	Venäläinen aikakäsitys.....	14
5.3	Työajat ja työlainsäädäntö.....	15
5.4	Venäläisten juhlaperinteet.....	16
5.5	Kohteliaisuus ja tervehtiminen.....	17
5.6	Perhe, ystävät ja verkostot	18
6	Käytännön neuvoja.....	18
7	Pohdintaa	20
8	Päätäntö.....	21
	Lähteet	22

Liite

Liite 1 Työelämän sanastoa

1 Johdanto

Opinnäytetyöni toimeksiantajana on From Borders to Shared Space (BOSS) -hanke. Hanke on Opetus- ja kulttuuriministeriön rahoittama. Hankkeen tavoitteena on pysyvän ja kehittyvän TKI-kumppanuusverkoston rakentaminen Suomen raja-alueille. Hankkeessa on mukana yhteensä seitsemän ammattikorkeakoulua, jotka perehtyvät yritysten ja organisaatioiden kehittämishaasteisiin Suomen raja-alueilla. Tuloksina ovat mm. uudet toimintamallit ja kontaktit, oppilaitosten ja yritysten rajat ylittävä yhteistyö, sovellettavissa olevat yhteistyömallit sekä kokemusten hyödyntäminen hankkeen aikana ja sen jälkeen. Karelia ammattikorkeakoulu on keskittynyt Venäjän raja-alueeseen Itä-Suomen alueella sekä Karjalan tasavallan ja Pietarin alueisiin. Tavoitteena on kehittää yritystoimintaa, yhteistyötä ja yhteistyömalleja yhdessä Venäjä-toiminnoissa mukana olevien yritysten ja organisaatioiden kanssa. (From Borders to Shared Space 2015.)

Esittelen työssäni omia kokemuksiani ja havaintojani venäläisistä ja heidän kulttuuristaan, joita huomasin harjoitteluni aikana. Käsittelen opinnäytetyössäni Venäjän työkulttuuria, Suomen ja Venäjän kulttuurieroja sekä venäläistä asiakkaana. Venäjä on pinta-alaltaan valtavan suuri valtio, jonka alueella asuu noin 143 miljoonaa ihmistä hyvin erilaisissa ympäristöissä ja alueilla (Suomalais-Venäläinen kauppakamari 2015). Käytän työssäni sanaa `venäläinen`, jolla viitataan Venäjän kansalaisiin, jotka asuvat Karjalan tasavallan alueella. Tekemäni havainnot venäläisistä perustuvat Petroskoissa tapaamiini ihmisiin ja heidän kertoamaansa tietoon. Olen kerännyt opinnäytetyöhöni myös hyödyllistä työelämän sanastoa, josta saattaisi olla hyötyä Venäjälle harjoitteluun tai töihin lähtevälle.

Ennen Venäjän harjoittelujaksoa minulla oli joitakin stereotypioita venäläisistä, joista osa osoittautui perustelluiksi harjoittelun aikana. Olin kuullut, että venäläiset ovat vieraanvaraisia, hiukan varautuneita ja ystävällisiä. Itseäni mietitytti vähän ennen harjoittelujaksoa Venäjälle matkustaminen ja turvallisuus siellä. Onneksi paikanpäällä pelko osoittautui turhaksi. Koin, että Petroskoi kaupunkina oli turvallinen paikka suomalaiselle, ainakin valoisan aikaan liikkuessi. Harjoittelu oli yhtä

suurta seikkailua, uuden oppimista ja tutustumista venäläiseen työ- ja tapakulttuuriin.

2 Taustaa

2.1 Karjalan tasavalta ja Petroskoi

Karjalan tasavalta (ven. Республика Карелия) on autonominen tasavalta Luoteis - Venäjällä, Suomen itäpuolella (kuva 1). Se rajoittuu idässä Viananmereen ja Arkangelin alueeseen, etelässä Vologdan alueeseen, lännessä Suomeen sekä pohjoisessa Murmanskin alueeseen. Tasavallalla on 798 kilometriä yhteistä rajaa Suomen kanssa. Karjala on ainutlaatuinen kulttuurialue, jonka asukkaiden kulttuuriin ja perinteisiin on ollut vaikuttamassa sen sijainti maantieteellisesti lännen ja idän välissä. Alueella on noin 4000 kulttuuri-, historia- ja luontomuistomerkkiä, joista merkittävimmät ovat Kizhi-ulkoilmamuseo, Valamon saaristo, Uspenskin tuomiokirkko sekä Kivatshin koski. (Virallinen Karjala 2009.)



Kuva 1. Venäjän kartta (Kuva: Iltalehti)

Petroskoi on Karjalan tasavallan pääkaupunki, jonka on perustanut Pietari Suuri (kuva 2) vuonna 1703. Vuonna 2013 Äänisen rannalla sijaitsevassa kaupungissa oli asukkaita noin 269 000. Petroskoi on tärkeä teollisuuden, koulutuksen ja kulttuurin keskus Karjalan tasavallassa asuville. Nykyinen Petroskoi on rakennettu

lähes kokonaan uudestaan Toisen Maailmansodan tuhottua valtaosan kaupungin rakennuksista. (Matka-Prima Futurist.)



Kuva 2. Kaupungin perustajan Pietari Suuren patsas. (Kuva: Viivi Lihavainen)

2.2 Omat odotukset ja kokemukset Venäjästä

Tutustuin Venäjään ensimmäistä kertaa, kun aloin opiskella venäjän kieltä kolme vuotta sitten aloittaessani matkailun opinnot Karelia-ammattikorkeakoulussa. Tämän lisäksi Pietari tuli tutuksi toisen vuoden keväällä tehdyn opintomatkan aikana. Tiesin siis vähän ennestään, mikä odottaa rajan toisella puolen.

Ennen kuin tein lopullisen päätöksen lähdöstä Venäjälle harjoitteluun, mietin todella tarkkaan, onko Venäjä turvallinen maa, kuinka selviän vieraassa kulttuurissa ja etenkin riittääkö venäjän kielen taitoni. Yksi huolenaiheistani ennen harjoittelua oli myös, miten sopeudun erilaiseen työkuulttuuriin. Päällimmäinen syy lähteä Venäjälle harjoitteluun oli kiinnostus venäläistä kulttuuria ja kieltä kohtaan sekä tietenkin halu parantaa omaa kielitaitoa.

2.3 Harjoittelijana Petroskoissa

Olen matkailun koulutusohjelman opiskelija Karelia-ammattikorkeakoulussa ja suoritin opintoihini kuuluvan kahden kuukauden syventävän harjoittelun Petroskoissa, Karjalan tasavallassa helmi-maaliskuussa 2015. Harjoittelupaikoiksi valikoitui oman kiinnostukseni perusteella kaksi Petroskoissa toimivaa hotellia, joista toinen oli Äänisen rannalla sijaitseva Onego Palace -hotelli (kuva 3) ja toinen suomalaisten suosima Severnaja -hotelli ydinkeskustassa. Onego Palace -hotellin asiakaskunta koostuu pääasiassa venäläisistä, saksalaisista ja suomalaisista liike- ja vapaa-ajan matkailijoista. Työharjoittelupaikkani valintaan vaikutti osaltaan kielitaidon, kulttuurintuntemuksen ja Venäjä-osaamisen lisääminen.



Kuva 3. Harjoittelupaikkani Onego Palace Petroskoissa. (Kuva: Viivi Lihavainen)

From Borders to Shared Space – hankkeen Ekaterina Miettinen auttoi harjoittelupaikkojen valinnassa ja käytännön järjestelyissä, josta oli suuri apu kotiutumisessa vieraaseen maahan. Syntyperäisenä venäläisenä hän oli todella hyvä tukihenkilö ensimmäistä kertaa Venäjälle lähtevälle henkilölle, etenkin verkostojensa ja kielitaitonsa ansiosta. Ennen harjoittelua sain huomata, että sovitut asiat

voivat muuttua hyvinkin lyhyellä varoitusaajalla, kuten hotellimajoitus tai viisumityyppi. Viisumin saaminen myös kesti odotettua kauemmin, ja myönnetty yksiker-taviisumi ei ollut ihan sitä, mitä toivoin.

Minut otettiin hyvin nopeasti osaksi työyhteisöä, joka auttoi sopeutumisessa vie-raaseen ympäristöön. Etenkin Onego Palacessa kollegat olivat todella mukavia, he kyselivät kuulumisia ja antoivat minulle hyvän opastuksen työtehtäviin. Vaikka pääasiallinen työkieli oli venäjä, yllätyin positiivisesti, miten hyvä englan-nin kielen taito vastaanoton työntekijöillä oli. Verrattuna Suomeen huomattava ero ovat pitkät, kaksitoistatuntiset työpäivät hotellin vastaanotossa. Tällaiset työ-vuorot ovat normaalia arkea venäläiselle vastaanottovirkailijalle, mutta suomalai-selle harvinaisempia.

Venäläiset puhuvat ja keskustelevat paljon niin töissä kuin myös vapaa-ajallaan, minkä sain huomata heti harjoittelun alussa. He kommunikoivat mieluummin kas-vokkain kuin puhelimessa tai sähköpostitse.

Näissä työyhteisöissä ilmapiiri on vapautuneempi ja työtoverit otetaan paremmin huomioon kuin meillä Suomessa; syntymä- ja nimipäiviä vietetään työpaikalla ka-kun ja samppanjan kera. Sain harjoittelun aikana sellaisen kuvan, että Venäjällä työtoverit ovat todella tärkeitä, (vähän kuin perhettä) välillä työtäkin tärkeämpiä. Omat kokemukseni osoittivat, että työpaikalla yhteishenki on korkealla ja työnte-kijät ovat paljon tekemisissä myös työajan ulkopuolella. Esimies kommunikoi pääasiassa kasvatusten johtajan kanssa eikä niinkään sähköpostin välityksellä.

Harjoitteluni ajalle sattui kaksi venäläisille tärkeää juhlapäivää: miestenpäivä ja naistenpäivä, jotka ovat venäläisten virallisia vapaapäiviä. Naistenpäivän aikaan vastaanoton takahuone täyttyi kakuista, suklaasta ja karkeista. Kyseisen päivän merkitys on huomattavasti suurempi kuin meillä Suomessa. Useilla työpaikoilla-kin naispuolisia työntekijöitä muistetaan lausumalla runoja, antamalla suklaata ja kukkia. Naistenpäivän aikaan ulkomaisen liikeyrityksen tulisi muistaa lähettää naistenpäiväkortti esim. yhteistyökumppaneille.

3 Venäläinen asiakas

3.1 Venäläinen asiakkaana ja palveluiden käyttäjänä

Omat kokemukseni puhuvat puolestaan, että venäläinen on melko vaativa asiakas valitessaan majoituspaikkaa. Miettiessään majoituspaikkaa venäläinen haluaa, että majoituspaikan lähistöltä löytyy jotain omatoimista tekemistä ja aktiviteetteja. Venäläiset saattavat varata joskus vain muutamaa päivää ennen lomaansa majoituksen, sillä he miettivät loppuun asti mahdollistaako heidän taloudellinen tilanteensa tehdä vapaa-ajan matkan. Yleensä venäläiset varaavat vain majoituksen ja mahdolliset matkaliput ennen lomalle lähtöä. Kaiken muun, esim. vapaa-ajan ohjelman ja aktiviteetit he päättävät perillä kohteessa. Tämän takia onkin erityisen tärkeää, että tuotteista ja palveluista on saatavilla tietoa itse matkakohhteessa mieluiten heidän omalla äidinkielellään. (Malankin 2012, 8.) Venäläinen asiakas haluaa panostaa ostoksiinsa ja ostaa luksustuotteita. Venäläiset asiakkaat arvostavat hyvää palvelua ja vielä enemmän, mikäli palvelua on saatavilla heidän kielellään. Avain venäläisten kanssa menestymiseen on ymmärtää heitä sekä heidän perinteitä ja nykyaikaa.

Olen tällä hetkellä töissä majoitusliikkeessä, jossa asiakkaina on melko paljon venäläisiä, jotka tulevat pääasiassa Petroskoista, Karjalan tasavallasta. Venäläisten Suomeen suuntautuvilla matkoilla lapset ovat tärkeässä roolissa. He toivovat, että majoituspaikan lähettäviltä löytyisi ohjelmaa ja tekemistä myös perheen pienimmille. Venäläiset matkailijat varaavat matkansa entistä myöhemmin johtuen epävarmasta taloustilanteesta. Venäjältä saapuva turisti saattaa päättää matkasta vasta noin kuukausi etukäteen.

Lapset ja nuoret toimivat usein vanhempiensa tulkkeina heidän ulkomaanmatkoillaan, sillä varsinkin iäkkäämmät venäläiset eivät osaa muita kieliä kuin äidinkieltään. Vastaanottovirkailijana on mukava huomata, miten venäläiset ilahtuvat, jos osaa edes auttavasti heidän kieltään. Tällöin he myös uskaltavat kysyä enemmän tietoa. Majoituspaikoissa olisikin tärkeää olla saatavilla informaatiota venäjän kielellä, jolloin vaikeista tilanteista selviää helpolla tavalla.

Venäläisille tuttavien suositukset, internet ja sosiaalinen media ovat tärkeässä asemassa ostopäätöstä tehtäessä. Myös omat aikaisemmat kokemukset ovat tärkeitä ostopäätökseen vaikuttavia tekijöitä. Majoituksen venäläiset varaavat useimmiten paikanpäällä, sähköpostilla tai booking.com- sivuston kautta.

3.2 Suomeen saapuvat venäläiset matkailijat

Vuonna 2014 venäläisyöpmisiä rekisteröitiin 1,3 miljoonaa, jossa on laskua edellisvuoteen 17,4 prosenttia. Vuonna 2014 Suomessa kirjattiin yhteensä noin 5,7 miljoonaa ulkomaista yöpymistä (laskua 2,8 % edellisvuodesta). Venäläismatkailijoiden osuus oli vuonna 2014 3 812 200, joka on 44 prosenttia kaikista Suomeen saapuvista ulkomaisista matkailijoista. (Visit Finland 2015.)



Kuvio 1. Venäläisten matkailijoiden matkan kesto (%) (Visit Finland 2015)

Vuonna 2014 venäläisistä Suomeen saapuvista matkailijoista suurin osa (68 %) oli päiväkävijöitä, jotka eivät yöpyneet maassa. Venäläisistä yöpyi vain kolmannes Suomessa vieraillessaan. (kuvio 1.)

4 Työkulttuuri

Palkkataso vaihtelee huomattavasti alueittain ja toimialoittain. Elokuussa 2013 venäläisen keskimääräinen kuukausipalkka oli 29 000 ruplaa, noin 670 euroa. Moskovassa palkat ovat korkeammat kuin esim. Etelä-Venäjällä ja Siperiassa, sillä myös hintataso on muuta maata korkeampi. Lakisääteinen venäläisen minimikuukausipalkka on vain 5 250 ruplaa (noin 120 euroa). Palkkatilastojen kärjessä ovat toimialoista öljyn ja kaasun tuotanto sekä rahoitusala, sillä Venäjä on yksi maailman suurimmista öljyn ja kaasun tuottajista. (Suomen Pankki 2013.)

Omat kokemukseni harjoittelusta osoittivat, että hotellin vastaanotossa tehdään pitkää työpäivää. Työntekijät tekevät kaksi peräkkäistä 12 tuntista työpäivää, jonka jälkeen heillä on kahden päivän vapaa. Majoituslalla palkkataso Petroskoissa on heikko verrattuna suomalaiseen, joten saadakseen elantonsa töissä pitää ”painaa” pitkää päivää.

Venäjän kieltä olisi tärkeää osata, sillä sen avulla voidaan solmia läheisempiä luottamussuhteita venäläisten kanssa ja myös opitaan ymmärtämään ympäröivää yhteisöä ja erityisesti ihmisten mentaliteettia, arvomaailmaa, moraalia ja kulttuuria (Karjalan Sanomat 2012). Mielestäni etenkin matkailu- ja palvelusektorilla hyvästä tai auttavasta venäjän kielen taidosta on hyötyä, sillä moni venäläinen ei välttämättä osaa tai halua puhua muuta kuin omaa äidinkieltään.

Yrityskulttuuri Venäjällä on nuorta, vakiintumatonta ja hyvin heterogeenistä. Vuoden 1998 ruplakriisin jälkeen Venäjän talous alkoi kasvaa nopeasti, uusia yrityksiä perustettiin ja ulkomaiset yritykset ryhtyivät investoimaan enemmän maahan. Toisin sanoen kaikkea, mitä me tiedämme venäläisten kanssa toimimisesta, joutuu koko ajan päivittämään muuttuvaan todellisuuteen. Venäläiseen työkulttuuriin liittyy vahvasti johtajan luja auktoriteetti, mutta emotionaalinen kontakti alaisiin, vähäinen delegointi ja kapeat vastuualueet. (Salmenniemi & Rotkirch 2008, 93; Liukkonen 2013, 133.)

Läntinen johtaja huomaa edelleen kaikenlaisia perinteisiä ilmiöitä Venäjällä, kuten palkatessaan venäläisiä työntekijöitä, kohta kaikkiin työtehtäviin on tarjolla tuttuja ja muuten jäseniä henkilökohtaisten verkostojen kautta. Venäläinen johtaja rekrytoi usein tuttujensa suosittelemia työntekijöitä, jolloin hän toimii erityisesti henkilösuhteidensa ohjaamana. Sosiaalisia verkostoja hyödynnetäänkin Venäjällä toimivissa yrityksissä yleisesti. (Liukkonen 2013, 136 – 137; Salminen ym. 2008, 93.)

Työntekijät odottavat johtajalta erittäin tarkkoja toimintaohjeita, miten asiat hoidetaan. Verrattuna suomalaiseen työkuulttuuriin työntekijöiden oma-aloitteisuus on vähäisempää. Tämän takia venäläisille onkin aina asetettava selkeät tavoitteet, määritettävä rajat ja vähän tönittävä eteenpäin. Kokemukseni harjoittelun ajalta osoittivat, että esimies keskustelee enemmän alaistensa kanssa työasioista kasvotusten, kommunikointi tapahtuu harvoin sähköpostin tai puhelimen välityksellä. Johtaminen onkin mielestäni henkilökohtaisempaa kuin Suomessa. (Seppänen 2012, 118 – 119.)

Venäjällä on olennaista, että näytät olevasi vakavasti otettava neuvottelukumppani, joka puhuu asioista, joista jotain ymmärtää ja pystyy edistämään sovittuja tavoitteita omalla tahollaan. Liikekumppanien kanssa asioidessaan venäläinen haluaa aina asioida samojen ihmisten kanssa eikä organisaation. Kun jotain on menty jo sopimaan, ollaan sovitusta asiasta yhteistyökumppanin silmissä henkilökohtaisessa vastuussa. Erityisen tärkeää on luoda sellaiset suhteet, joissa pystytään puhumaan asioista suoraan ja asioiden hoitumiseen voidaan puolin ja toisin sata prosenttisesti luottaa. (Liukkonen 2013, 77.)

Isoissa organisaatioissa on nähtävissä, että venäläiset työntekijät jakautuvat pieniksi sisäryhmiksi, joissa luotetaan toisiin, mutta ei muihin ryhmiin saman yrityksen sisällä. Tällaisissa ryhmissä on mahdollista piilotella ja puolustella virheitä, ja työntekijät puhuvat asioista epäsuorasti, jotta säilyttäisivät kasvonsa. Suomalainen on taas aivan päinvastainen niin johtajana kuin myös työntekijänä. Yleensä suomalainen pyrkii säilyttämään kasvonsa välttämällä konflikteja ja tunteiden näyttämistä. Suomalainen toimii omana yksilönään ja lojaalius kohdistuu organisaatioon, ei niinkään pienryhmään. (Liukkonen 2013, 134.)

5 Kulttuurierot

5.1 Venäläinen kulttuuri

Tässä luvussa tarkastelen joitakin haasteita, joita saattaa ilmetä Suomen ja Venäjän kulttuurien erilaisuuden vuoksi. Olen valinnut lähempään tarkasteluun osan niistä alueista, joilla suomalainen ja venäläinen kulttuuri eroavat toisistaan paljon. Näitä ovat aikakäsitys, kohteliaisuus, henkilökohtaisten suhteiden merkitys sekä työlainsäädäntö.

Venäläinen jonotussysteemi eroaa täysin suomalaisten käytännöstä. He jättävät yhden seurueensa jäsenistä jonottamaan, joka odottaa ja varaa paikkaa kaikille muille. Venäjällä jonotetaan yleensä aina tällä tavalla. Venäläisten suosima jonotussysteemi saa muut jonossa olevat asiakkaat sekä matkailijat raivostumaan, kun heitä ”ohitellaan” jonossa. (Malankin 2012, 19.)

5.2 Venäläinen aikakäsitys

Venäläinen aikakäsitys on täysin erilainen verrattuna länsimaalaisiin. Venäläisen kaksi minuuttia voi olla paljon pidempi aika kuin johon olemme Suomessa tottuneet. Venäläisten mielestä me suomalaiset olemme vähän kiusallisen täsmällisiä, kun taas Venäjällä aika on yleensäkin suhteellinen käsite. Venäläinen on suomalaisen vastakohta, hän ei suunnittele elämäänsä etukäteen eikä tee aikatauluja tai lopullisia päätöksiä. Olosuhteet saattavat muuttua hyvinkin nopeasti, jolloin tänään tehdyt suunnitelmat romuttuvat huomenna. (Malankin 2012, 8.)

Venäjällä sanonta ”aika on rahaa” ei pidä lainkaan paikkaansa. Tuntuu, että venäläisillä ei ole kiire mihinkään. He ajattelevat, että asiat hoituvat omalla painollaan ja kaikessa rauhassa. Venäläiset eivät yleensä aseta tarkkoja deadlineja, vaan he sopivat alustavasti ajan, jolloin asia valmistuu. Meille suomalaisille on erityisen tärkeää, että sovituista aikatauluista pidetään kiinni ja

mahdollisista muutoksista informoidaan mahdollisimman pikaisesti asianosaisia. (Haapaniemi, Moijanen & Muradjan 2005, 91 – 92.)

Suomalaiset arvostavat täsmällisyyttä ja myöhästymistä pidetäänkin meillä epäkohteliaana. Venäläinen ei noudata niin orjallisesti aikatauluja ja ole yhtä täsmällinen kuin suomalainen työntekijä. Suomalaisten on tapana tulla tapaamisiin mieluummin vaikka 10 minuuttia ennen sovittua aikaa. Venäläinen taas antaa odottaa itseään, eikä häntä haittaa pieni myöhästyminen tapaamisesta. Venäläisten kanssa toimiessaan kannattaa sopeutua ja tottua tähän venäläisten erilaiseen aikakäsitykseen. (Obolgogiani, Safina, Bartnikene, Hartikainen, Tiri, Filppula, Usoltsev & Koponen, 7.)

Venäjällä liiketapaamisia ei yleensä sovita kuukausia etukäteen, vaan tapaamisajankohta lyödään lukkoon parin päivän varoitusajalla. Suomalainen taas haluaa suunnitella ajankäyttönsä pitkälti etukäteen. Venäläisten näkee harvoin käyttävän kalenteria, johon merkitään sovittu tapaaminen. Venäläiset haluavatkin, että hyvissä ajoin, noin kaksi - kolme viikkoa ennen sovittu tapaaminen varmistetaan uudestaan pari päivää ennen tapaamista. (Haapaniemi ym. 2005, 91 - 92.)

5.3 Työajat ja työlainsäädäntö

Venäläisen harvoin tavoittaa työpaikaltaan aamukahdeksalta. Yleensä venäläinen toimistopäivä aloitetaan kymmenen maissa ja työpäivä lopetetaan vasta seitsemän maissa illalla. Hotellin vastaanotossa työntekijät tekivät aamukahdeksasta iltakahdeksaan vuoroja ja iltakahdeksasta aamukahdeksaan yövuoroja. Venäläiset lounastavat huomattavasti myöhempään kuin me suomalaiset. Meidän aikainen lounasaikamme Suomessa aiheuttaa hämmennystä venäläisten keskuudessa. (Haapaniemi ym. 2005, 92.)

Venäjän työlainsäädännössä ja kunkin alan työsopimuksissa on määritelty tarkasti työntekijöiden, mukaan lukien johtajien työajat. Venäläisen työviikko on normaalisti 40-tuntinen ja viisipäiväinen. Tästä on kuitenkin paljon poikkeuksia ja eri-

koissääntöjä eri työntekijäryhmille, kuten opettajat, ilmailu-, laivaus- ja kuljetusalan työntekijät, säätieteilijät jne. Myös esimies- ja johtoasemassa olevat noudattavat yleensä työlainsäädännön mukaista työaikaa. (Obolgogiani ym. 93.)

5.4 Venäläisten juhlaperinteet

Juhlista uusivuosi on edelleen venäläisille tärkein juhla, mutta myös miestenpäivää, naistenpäivää, pääsiäistä ja syntymäpäiviä juhlistetaan suurieleisesti. Venäläisten virallisia vapaapäiviä ovat mm. joulun ja uudenvuodenviettoon liittyvät juhlapäivät 1 – 5. tammikuuta, miestenpäivä 23. helmikuuta (isänmaan puolustajien päivä), naistenpäivä 8. maaliskuuta, työn- ja kevään juhla toukokuun 1. päivä sekä voiton päivä 9. toukokuuta (juhlitaan toisen maailmansodan voiton kunniaksi). Voitonpäivä on uudenvuoden ohella toinen suosituimmista juhlista, mitä pidetään lähes pyhänä päivänä. (Haapaniemi ym. 2005, 181; Berglund, Hellberg-Hirn, Huttunen, Kaakkuriniemi, Mustajoki, Pesonen, Remy, Vihavainen & Vituhnovskaja 2006, 102.)

Naistenpäivänä lähes jokaisella kaupungilla vastaan tulleella miehellä oli näyttävät, isot kukkakimput kädessään. Venäläiset miehet hemmottelevatkin naisiaan antamalla lahjaksi kukkia, suklaata ja pieniä lahjoja. Naistenpäivä sattui tänä vuonna sunnuntaille, joten seuraava maanantai oli vielä osalla työntekijöistä vapaapäivä.

Nykypäivänä uusivuosi on venäläisten suosituin ja merkittävin perhejuhla (vrt. suomalainen joulu). Sitä juhlitaan jopa useammin kuin omaa syntymäpäivää. Nykyisin venäläisten uudenvuoden juhlaan sisältyy myös vanhaa joulun juhlimisen perinnettä, sillä neuvostoaikana joulu oli kielletty. Uusivuosi on ehdottomasti lasten juhla lahjoineen, jota vietetään usein yhdessä perheen kanssa. Juhlapäivän osuessa viikonloppuun, venäläisellä on yleensä seuraava maanantai vapaapäivä. (Haapaniemi ym. 2005, 181 – 182.)

5.5 Kohteliaisuus ja tervehtiminen

Puhekulttuurissa venäläisten kohteliaisuuden huomaa nopeasti, on kohteliasta kehua ja kiittää pienistäkin asioista. Venäläiset käyttävät puheessaan ehdottomasti sanoja kiitos, olkaa hyvä ja anteeksi. Venäjällä on hyvinkin epäkohteliasta viitata sanalla ”hän” läsnä olevaan henkilöön, vaan käytetään nimeä. (Malankin 2012, 4.)

Omat kokemukseni harjoittelusta osoittivat, että venäläiset ovat hiukan kohteliaampia kuin me suomalaiset. Joka aamu mennessäni harjoittelupaikalle vastaanoton työntekijä sekä muut hotellin työntekijät tervehtivät minua ja kyselivät, mitä kuuluu. Työpäivän päätteeksi vastaanoton työntekijä hyvästeli ja toivotteli hyvää päivänjatkoa. Nämä kohteliaisuudet ovat usein käytössä palvelutilanteissa niin hotellin vastaanotossa kuin myös kaupoissa.

Venäjällä kättely on yleisempää kuin Suomessa. Venäläiset saattavat kätellä jopa useaan kertaan päivässä aina tavatessa ja erotessa. Etiketin mukaisesti ensimmäistä kertaa tavattaessa kätellään (tai naisia suudellaan kädelle) ja esittäydytään. Venäläisen etiketin mukaisesti mies tervehtii ennen naista ja nuorempi henkilö ennen vanhempaa. Liike-elämässä tervehtimisjärjestys riippuu henkilön asemasta yrityksessä – esimies tervehtii alaista. Tervehdittäessä miehiä on soveliaasta kätellä, mutta naisille hymyillään ja nyökätään tervehdykseksi. Tämä tapa saattaa aluksi hieman kummastuttaa suomalaisia naisia. (Haapaniemi ym. 2005, 53.)

Venäjällä tuntematonta aikuista ihmistä ei saa koskaan sinutella – ei edes tarjoilijaa eikä myyjätärtä. Venäläiset ovat suomalaisia kohteliaampia ja käyttävätkin teitittelyä puheessaan enemmän, mikä kannattaa muistaa venäläisten kanssa keskustellessa. Poikkeuksena ovat kuitenkin lapset, jotka sinuttelevat toisiaan sekä aikuinen, joka sinuttelee lasta noin 12-vuotiaaksi asti. Viime vuosina sinuttelu on lisääntynyt myös nuorten keskuudessa. Yli 30-vuotiaita puhuteltaessa olisi soveliaasta käyttää etu- ja isännimeä (poikkeuksena hyvät tutut). Sinuttelu sopiikin käytettäväksi vain hyvien ystävien kesken. Tällöin käytetään etunimen

puhuttelumuotoa, (Aleksandr- Sasha) harvemmin perusmuotoa ja isännimeä. (Haapaniemi ym. 2005, 59 - 60.)

5.6 Perhe, ystävät ja verkostot

Venäläiset ovat perhe- ja ystäväkeskeisiä. Lähipiiri, johon myös ystävät lasketaan, on korvaamaton yhteisö ja tukiverkosto venäläiselle. Usein perheeseen mielletään kuuluvaksi myös isovanhemmat molempien vanhempien puolelta. Sukulais- ja ystäväverkostolla on merkitystä myös mm. työpaikkojen löytämisessä ja yritysten rekrytoinnissa. (Pyykkö 2002, 165; Obolgogiani ym. 70.) Venäläisestä perheestä on vaikea puhua yleisellä tasolla, sillä perheiden rakenteeseen ja tapakulttuuriin vaikuttavat monet asiat, kuten maan historia ja perinteet.

Ystäviin ja sukulaisiin pidetään tiiviisti yhteyttä. Verkoston jäsenien väliset siteet ovat läheiset ja kauempanakin asuviin sukulaisiin ja ystäviin ollaan yhteydessä puhelimella. Venäläisille perhejuhlat ovat tärkeitä ja niitä vietetäänkin suurieleisesti perheen, tuttavien ja ystävien kesken. (Obolgogiani ym. 71.)

Verkostoilla on nykypäivänäkin uskomattoman suuri merkitys Venäjällä. Niiden voisi sanoa olevan jopa liiketoiminnan edellytys. Venäläisellä on matala kynnys pyytää apua verkostoon kuuluvalta toisin kuin meillä Suomessa. Heidän kulttuuriinsa kuuluu avun pyytäminen ja antaminen. Suomessakin verkostoja käytetään liike-elämässä, mutta ensisijaisesti yrityksen tavoitteiden toteuttamiseen. (Haapaniemi ym. 2005, 101 – 102.)

6 Käytännön neuvoja

Ennen kuin lähtee Venäjälle harjoitteluun tai töihin kannattaa kartuttaa tietoa venäläisestä kulttuurista, arvoista ja asenteista, liiketoiminnasta Venäjällä sekä kanssakäymisestä venäläisten kanssa. Jokaisella kulttuurilla on omat tapansa

toimia ja tämän takia tarvitaankin erilaista osaamista ja tuntemusta. Ennen Venäjälle töihin lähtemistä olisi myös hyödyllistä verkostoitua, sillä ilman hyviä suhteita Venäjällä on huomattavasti vaikeampaa pärjätä työ- ja yksityiselämässä.

Venäjälle lähtiessä pitää olla asenne kohdallaan ja valmis ottamaan vastaan uusia haasteita ja kokemuksia. Alussa on paljon uusia ja outoja asioita, mutta maassa on tapana, että lopulta kaikki järjestyy. Ensimmäistä kertaa Venäjälle lähtiessä harjoitteluun olisi hyvä olla tukihenkilönä syntyperäinen venäläinen, jolla on verkostoja Venäjälle ja kielitaitoa. Kaikki käytännön järjestelyt ennen harjoittelua ja myös harjoittelun aikana hoituvat huomattavasti helpommin hänen avulsaan.

Venäläiset ovat tarkkoja puhuttelumuodosta ja henkilöä virallisesti puhuteltaessa tulee käyttää etunimeä sekä isännimeä. Suomalaisen kannattaa pitää mielessään, että venäläiseen tapakulttuuriin kuuluu lahjojen antaminen sekä liike- että yksityiselämässä. Ensimmäisen kerran tavatessa liikeneuvottelujen merkeissä lahjaksi sopivat esimerkiksi erityisesineet ja pienet lahjat.

Aloilla, joissa työntekijöillä on tiukat työhöntuloajat, kannattaa ehdottomasti olla töissä ajoissa, ellei halua rangaistusta myöhästymisestä. Poikkeuksena ovat kuitenkin toimistossa työskentelevät, joilla on yleensä käytössä liukuva työaika. He voivat ilmaantua työpaikalle aamupäivän aikana ja johtajat joskus päivän mittaan.

Venäläisten kanssa pystyy keskustelemaan, vaikkei venäjän kieltä hallitsekaan täydellisesti. Kielen alkeet ja peruskielitaito auttavat jo alkuun. Kieltä osaamalla on kuitenkin mahdollista solmia läheisempiä luottamussuhteita venäläisten kanssa.

Keräsin hyödyllistä sanastoa Petroskoin harjoittelun aikana, josta olen huomannut olevan hyötyä hotellin vastaanotossa työskennellessä sekä erilaisissa päivittäisissä palvelutilanteissa (liite 1). Jokaisen, joka työskentelee Venäjällä tai tekee yhteistyötä venäläisten yhteistyökumppanien kanssa, olisikin tärkeä osata aina-

kin oman alansa työelämän sanastoa. Kerätessäni sanastoa keskityin pääasiassa fraaseihin ja sanoihin, jotka hotellin vastaanottovirkailijan olisi hyödyllistä osata.

7 Pohdintaa

Jo itse prosessi ennen maahan saapumista on mielestäni haasteellinen viisumin hakemisesta kaikkiin käytännön järjestelyihin. Sain huomata ennen harjoittelua, että sovitut asiat voivat muuttua hyvin lyhyelläkin varoitusajalla. Tähän kannattaa varautua henkisesti jo ennen Venäjälle lähtöä ja suhtautua asiaan niin, että asiat kyllä hoituu.

Uskoisin, että länsimaalaisen voi olla aluksi vaikea tottua venäläisten työelämän tapoihin ja käytäntöihin. Vieraaseen työkuultuuriin sopeutumisessa auttaa huomattavasti perusfraasien ja venäjän aakkosten opetteleminen. Kieltä osaamalla kommunikointi alaisten ja kollegoiden kanssa helpottuu huomattavasti.

Suomalaiset saattavat ihmetellä sitä, miten huonosti ja epäkohteliaasti asiakkaita palvellaan venäläisissä kaupoissa, kahviloissa tai vaikkapa terveyskeskuksissa. Sain huomata tämän itsekkin ollessani Venäjällä. Törmäsin turistina pelkästään palveluammatissa työskenteleviin, joiden käytös tuntui kummallisen epäkohteliaalta. Meillä Suomessa asiakasta kunnioitetaan ja palvellaan ystävällisesti ja hymyilläään, mihin verrattuna pidän venäläisten asiakaspalvelua hiukan töykeänä. Venäläiset ajattelevat, että hymyileminen ei ole muodollisissa tilanteissa kunnioitava tapa. Venäjällä jatkuva hymyily ilman erityistä syytä voidaan tulkita helposti väärin. Tuttavien kanssa venäläiset osaavat kuitenkin olla hyvinkin kohteliaita ja ystävällisiä. Tämä johtuu osittain siitä, että Venäjällä julkinen ja yksityinen vyöhyke ovat erillään toisistaan. (Berglund ym. 2006, 93; Haapaniemi ym. 2005, 20.)

Opinnäytetyöni tavoitteena oli perehtyä pääasiassa venäläiseen työkuultuuriin ja Suomen ja Venäjän kulttuurieroihin. Perehdyin myös hieman venäläiseen asiakkaana ja palveluiden käyttäjänä. Mielestäni onnistuin saamaan aiheeni kannalta

kaikkein oleelliset näkökulmat työhöni. Käsittelistäni aiheista löytyi hyvin ajan tasalla olevaa tietoa. Kirjallisuutta ja internet lähteitä oli kohtalaisen helppo löytää.

8 Päätäntö

Kansainvälisen harjoittelun myötä pääsin tutustumaan venäläiseen työ- ja tapakulttuuriin ja kielitaitoni parantui huomattavasti. Uskallan käyttää rohkeammin venäjän kieltä myös nykyisessä työssäni, majoitusliikkeen vastaanottovirkailijana. Uskon, että tulevaisuudessa kansainvälisestä harjoittelusta tulee olemaan hyötyä työelämässä ja elämässä muutenkin. Käsitykseni Venäjästä muuttui positiivisempaan suuntaan Venäjän harjoittelun aikana ja ennakkoluulotkin kumoutuivat. Eri-tyisesti ihmisten ystävällisyys ja vieraanvaraisuus yllättivät minut positiivisesti.

Huomasin, että suunnittelu ja käytännön asioiden järjestelyt kannattaisi aloittaa vieläkin aikaisemmin, mielellään jopa vuosi ennen kansainvälistä harjoittelua Venäjällä. Päätösten teko kestää yleensä odotettua kauemmin ja sovittuihin asioihin voi tulla aivan viime hetkelläkin muutoksia, joihin on syytä varautua.

Mikäli on lähdössä harjoitteluun vieraaseen maahan ilman suomalaista opiskelukaveria, kohdemaassa olisi hyvä olla ns. suomalainen vertaistukihenkilö. Hänen kanssaan voisi vaihtaa ajatuksia ja kokemuksia vieraasta kulttuurista. Sopeutuminen vieraaseen maahan on huomattavasti helpompaa, kun on joku henkilö, jolle pystyy puhumaan omalla äidinkielellään.

Lähteet

- Berglund, K., Hellberg-Hirn, E., Huttunen, T., Kaakkuriniemi, T., Mustajoki, A., Pesonen, P., Remy, J., Vihavainen, T. & Vituhnovskaja, M. 2006. Opas venäläisyyteen. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Otava.
- Haapaniemi, M., Maijanen, M. & Muradjan, K. 2005. Tak ili kak: Venäläistä tapakulttuuria suomalaisille. 3. uusittu ja täydennetty painos. Helsinki: Suomalais-Venäläinen kauppakamariyhdistys.
- Karjalan Sanomat. 2012. Kauhean ihana venäläinen työkuulttuuri. [www.karjalansanomat.ru/uutinen/kauhean-ihana-venäläinen-työkulttuuri](http://www.karjalansanomat.ru/uutinen/kauhean-ihana-venalainen-tyokulttuuri). 20.9.2015.
- Liukkonen, L. 2013. Venäläiset tulevat! Mitä me heistä luulemme ja tiedämme. Helsinki: Kustannusosakeyhtiö Siltala.
- Malankin, M. 2012. Venäläiset matkailun asiakkaina. Mikkelin ammatti- korkeakoulu. Tutkielma. <http://www.theseus.fi/bitstream/handle/10024/53492/URNISBN9789515883469.pdf?sequence=1>. 12.11.2015.
- Matka-Prima Futurist. Petroskoi. 2015. <http://www.primatours.fi/travel/fi/KARJALA-1-47/Karjalan-tasavalta-3-560/Petroskoi-3-147.html>. 1.12.2015.
- Obolgogiani, V., Safina, L., Bartnikene, M., Hartikainen, M., Tiri, M., Filppula, O. Usoltsev, S. & Koponen, T. Vot tak! Tapakulttuuria Venäjällä. 1. painos. Suomalais-Venäläinen kauppakamariyhdistys SVKK ry.
- Pyykkö, R. 2002. Maa, jossa kaikki on mahdollista. Turku: Kirja-Aurora.
- Salmenniemi, S. & Rotkirch, A. 2008. Suhteiden Venäjä. Helsinki: Gaudeamus Helsinki University Press, Oy Yliopistokustannus, HYY Yhtymä.
- Seppänen, E. 2012. Venäjä: Myynteille kyytiä. Porvoo: Helsinki-kirjat Oy.
- Suomen Pankki. 2013. Palkkojen nousu on jatkunut Venäjällä nopeana – palkkaerot ovat edelleen suuria. http://www.suomenpankki.fi/bofit/seuranta/seuranta-aineisto/pages/vw201339_2.aspx. 30.11.2015
- Suomalais -Venäläinen kauppakamari. 2015. Karjalan tasavalta. http://www.svkk.fi/tietoa_venajasta/venajan_alueet_ja_kaupungit/luoteinen_federaatiopiiri/karjalan_tasavalta. 30.11.2015.
- Suomalais-Venäläinen kauppakamari. 2015. Yleistietoa Venäjästä. http://www.svkk.fi/tietoa_venajasta/yleistietoa_venajasta. 3.12.2015.
- Virallinen Karjala. 2009. Karjalan tasavalta. Karjalan tasavallan virallinen internet-portaali. http://gov.karelia.ru/Different/karelia3_f.html. 25.11.2015.
- Visit Finland. 2015. Matkailun kehitys 2014. Visit Finland. <http://www.visitfinland.fi/wp-content/uploads/2015/07/Matkailun-kehitys-2014.pdf?dl>. 1.12.2015.
- Visit Finland. 2015. Markkinakatsaus: Venäläismatkailijat Suomessa – trendit ja profiili. Visit Finland. <http://www.visitfinland.fi/wp-content/uploads/2015/08/Markkinakatsaus-Ven%C3%A4j%C3%A4-2014.pdf>. 1.12.2015.
- From Borders to Shared Space. 2015. <http://borderspace.fi/>. 3.12.2015.
- Iltalehti. <http://static.iltalehti.fi/kuvat/matkailu/kartat/EUROOPPA/venaja.gif>

Työelämän sanastoa

Здравствуй (zd`ravstvui) – päivää (sinutellen)

Здравствуйте (zd`ravstvuite) – päivää (teititellen tai useammalle henkilölle)

Доброе утро ('dobroye 'ootro) – hyvää huomenta

Добрый день ('dobry 'den') – hyvää päivää

Добрый вечер ('dobry 'vecher) – hyvää iltaa

добро пожаловать (dobro pozhalovat') – tervetuloa

до свидания (dosvi`daniya) - näkemiin

спасибо (spa`sibo) – kiitos

нет, спасибо (net, spa`sibo) - ei, kiitos

Спасибо большое (spa`sibo bol'shoye) – kiitos paljon

пожалуйста (po'zhaluista) - ole hyvä / olkaa hyvä

У Вас есть бронь? (u vas jest bron)– onko teillä varaus?

Вас паспорт, пожалуйста (vas pasport, po'zhaluista)– Saisinko passinne

Вы здесь в первый раз? (Vi zdes` v pervii raz) – Oletteko ensimmäistä kertaa täällä?

Заезд (zajezd) – sisäänkirjaus

Ранний заезд (rannij zajezd) – aikainen sisään kirjaus

Выезд (výjezd) - uloskirjaus

проживание (proživániye) - majoitus

завтрак (zavtrak)– aamupala

Завтрак включен в стоимость проживания – aamiainen sisältyy hintaan

комната (kómnata) – huone

ваш номер 807 (vaš nómer) – teidän huoneenne on 807

обслуживание в номере (obsluživaniye v nómere) - huonepalvelu

на первом этаже (na pervom etaže) – 1. kerroksessa

на втором этаже (na vtorom etaže) – 2. kerroksessa

на третьем этаже (na tret'yem etaže) – 3. kerroksessa

на четвёртом этаже (na tšit'vjortom etaže) – 4. kerroksessa

Одноместный стандарт (odnomestnyi standart) – yhden hengen standard huone

двухместный твин (dvukhmestnyi tvín) – 2 hengen huone (erilliset sängyt)

двухместный комфорт (dvukhmestnyi komfort) – 2 hengen comfort huone

джуниор сюит (dzhunior syuit) - junior sviitti

видом на озеро (vidom na ozero) – järvinäköala

ресторан (restoran) – ravintola

гимнастический зал (gimnastitšeski zal)– kuntosali

приём (prijom)– hotellin vastaanotto

ванная (vánnaja)- kylpyhuone

рабочее место (rabotšeje mesto) – työpaikka

предприятие (predprijátije) – yritys

рабо́тник (rabotnik) – työntekijä

ка́дры (kadry) – henkilöstö

уме́ние (umenije) – osaaminen

на́выки (navyki) – kyvyt, taidot

квалифика́ция (kvalifikatsija) – ammattitaito

знáние языко́в (znánije jazykov) – kielitaito

клиентоориенти́рованность – palvelualttius

виза (viza) – viisumi

разрешение на работу (razrešeniye na rabotu) - työlupa